

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEZ SMEG POLSKA SP. Z O.O.

§ 1

Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z wymienionych w nim usług świadczonych przez Smeg Polska sp. z o.o. (dalej „Smeg Polska”) z siedzibą w Warszawie, ul. Cybernetyki 9.

§ 2

DEFINICJE DLA POTRZEB REGULAMINU

1. Klient - podmiot będący stroną Zlecenia.
2. Firma transportowa - zewnętrzna firma transportowo- montażowa wykonująca usługi w imieniu Smeg Polska.
3. Smeg Store - sklep internetowy Smeg Polska, w którym Klient zamawia usługę. Smeg Store dostępny pod adresem internetowym www.smeg-store.pl.
4. BOK Smeg - Biuro Obsługi klienta.
5. Usługi- zamówione przez Klienta usługi objęte Zleceniem i Regulaminem.
6. Towar - artykuły zakupione przez Klienta w Smeg Store.
7. Zlecenie - zamówienie przez Klienta Usługi, zgodnie z Regulaminem.
8. List przewozowy - dokument towarzyszący towarom w trakcie transportu, na którym Klient dokonuje potwierdzenia odbioru Towaru.
9. Protokół reklamacyjny - dokument wypełniany przez Klienta w przypadku zastrzeżeń co do wykonania usługi transportowej.
10. Cennik - wykaz opłat pobieranych przez Smeg Polska w związku z usługami, dostępny na stronie internetowej www.smeg-store.pl podany w cenach brutto.

§ 3

ZAKRES ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Realizacja usług odbywa się tylko na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Usługi świadczone przez Smeg Polska objęte Regulaminem:
 - a) transport Towaru,
 - b) wnoszenie Towaru,
 - c) odbieranie starego sprzętu AGD od klienta.
3. Czas realizacji usługi liczony jest od dnia zawarcia umowy o świadczenie usług i złożenie zlecenia w BOK Smeg Store. Zawarcie umowy następuje poprzez złożenie zamówienia na Smeg Store i opłacenie go zgodnie z §4 pkt 4.
4. Usługa odbioru sprzętu AGD od Klienta realizowana jest włącznie z usługą transportu do Klienta odpowiednio nowego sprzętu zakupionego poprzez Smeg Store.
5. Klient może zamówić następujące usługi transportowe:
 - a) bez wniesienia towaru- towar dostarczony i rozładowany pod pierwsze zadanie, tj. wejście do domu, klatki schodowej,
 - b) z wniesieniem towaru- towar dostarczany do jednego wskazanego przez Klienta pomieszczenia. Brak możliwości fizycznego dostarczenia towaru do danego pomieszczenia skutkuje postępowaniem zgodnie z §3 pkt 5a.

§ 4

SPOSÓB ZAMÓWIENIA USŁUGI

1. Smeg Polska nie oferuje możliwości odbioru osobistego urządzeń z Magazynu.
2. Dostawa towaru odbywa się po telefonicznym lub mailowym ustaleniu z pracownikiem Smeg Polska daty i godziny dostarczenia urządzeń.
3. Wymagane jest złożenie Zamówienie wraz z akceptacją Regulaminu i Cennika.
4. Opłaty za Towary i Usługi dokonywana jest z góry poprzez wykonanie płatności elektronicznej lub osobiście w showroom Smeg Polska mieszczącym się przy ul. Cybernetyki 9 w Warszawie.
5. Po dokonaniu opłaty, lista zamówionych urządzeń przekazywana jest systemowo do firmy transportowej.
6. Towary składowane na magazynie zewnętrznym kompletowane są przez pracownika firmy transportowej.
7. Klient otrzymuje potwierdzenie przyjęcia towaru w postaci dokumentu Potwierdzenie przyjęcia towaru.
8. W przypadku zwrotu urządzeń przez Klienta, Smeg Polska ma prawo odmówić wykonania usługi, jeśli Towar nie jest zapakowany w oryginalne opakowania, lub nie został zapakowany przez Klienta według wskazań Smeg Polska.



logistyka



9. Klient nie ma możliwości zwrotu Towaru bez wcześniejszego telefonicznego lub mailowego ustalenia danego przypadku z pracownikiem Smeg Polska. Smeg zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia zwrotu jeśli Klient nie zastosuje się do wskazań Smeg Polska.
10. Smeg Polska zwróci Klientowi kwoty uiszczone tytułem realizacji nabytych Usług w sposób określony w §6 pkt 5.
11. Towary zakupione w dziale outletowym Smeg Store mogące nie posiadać oryginalnego opakowania, powinny być zapakowane przez Klienta zgodnie z instrukcją pakowania (załącznik 1A).

§ 5

REALIZACJA USŁUGI

1. Klient ustala z pracownikiem Smeg Polska dogodny termin realizacji Usługi. Termin wskazany przez Klienta nie jest terminem ostatecznym. Ostateczny termin realizacji Usługi ustalany jest z pracownikiem firmy transportowej przy wcześniejszym kontakcie z Klientem tejże firmy transportowej. Kontakt ten powinien odbyć się w dniu poprzedzającym termin realizacji Usługi.
2. Klient zapewni miejsce, umożliwiające bezpieczny (dla ludzi i Towarów) i nieograniczający komunikacji rozładunek. W przypadku gdy rozładunek pod pierwszym zadaszaniem jest niemożliwy, Towar zostanie rozładowany bezpośrednio przy jednostce transportowej.
3. Przed potwierdzeniem odbioru Towary na Liście przewozowym, Klient zobowiązany jest sprawdzić stan zewnętrzny Towaru i ilość paczek. Jeśli Klient nie ma zastrzeżeń - potwierdza odbiór na Liście przewozowym. Jeśli Klient dostrzeże w trakcie odbioru braki w liczbie paczek, uszkodzenia opakowania i/lub Towaru ma prawo odmówić przyjęcia Towaru. Swoje zastrzeżenia winien umieścić na Liście przewozowym oraz opisać na Protokole Szkody, potwierdzając je podpisem.
4. Jeżeli po odbiorze Towaru, Klient zauważy ubytek lub uszkodzenie powstałe na skutek transportu, niewidoczne z zewnątrz i w trakcie odbioru Towaru, powinien on niezwłocznie powiadomić o tym fakcie Smeg Polska (w formie reklamacji) w terminie nie przekraczającym 4 dni od dnia odbioru Towaru. W takim przypadku reklamację należy zgłosić w formie pisemnej wysłanej drogą mailową lub pocztową.
5. Powyższe nie ogranicza uprawnień Klienta przysługujących mu na podstawie obowiązujących przepisów prawa polskiego w przypadku wad Towarów lub niezgodności Towaru z umową.
6. Właściwe i terminowe wykonanie Zlecenia zależy od poprawności danych, które Klient podaje w Zleceniu, oraz od należytego przygotowania miejsca rozładunku. Jeżeli realizacja dostawy Towaru nie jest możliwa w skutek podania przez Klienta niewłaściwych danych lub braku możliwości bezpiecznego rozładunku Towaru, może to skutkować odmową wykonania Zlecenia. Towar zostanie zwrócony w ciągu 24 godzin do magazynu Smeg Polska do ponownego dostarczenia do Klienta. Opłatę za ponowne dostarczenie ponosi Klient. Cena ponownego dostarczenia Towaru podana jest w cenniku i zamieszczona na stronie www.smeg-store.pl.
7. W przypadku, gdy skuteczne dostarczenie Towaru na adres dostawy podany w Zleceniu jest niemożliwe z uwagi na nieobecność Klienta, firma transportowa pozostawia pod adresem wiadomość o podjętej próbie dostarczenia Towaru, a następnie pracownik Smeg Polska skontaktuje się

telefonicznie z Klientem. Klient może wyrazić zgodę na podniesienie kosztów kolejnej próby dostarczenia Towaru w wysokości 100% ceny Usługi ustalonej wg cennika i zamieszczonej na stronie internetowej. W przypadku braku kontaktu z Klientem po nieskutecznej próbie doręczenia lub odmowy poniesienia kosztów ponownego dostarczenia Towaru, zamówienie zostanie automatycznie anulowane po upływie 3 dni roboczych. O danym fakcie Klient zostanie poinformowany drogą mailową i tym samym Towar wraca do magazynu.

8. Smeg Polska zwraca koszt zamówienia towaru potrącony o kwotę dostarczenia Towaru do Klienta nie dalej niż ciągu 14 dni od daty anulowania zamówienia. Zwrot środków nastąpi na numer rachunku klienta, z którego opłacił zamówienie.

§ 6

REZYGNACJA Z USŁUGI

1. Klient może odstąpić od Umowy bez podawania przyczyny w terminie 14 dni od dostarczenia sprzętów do Klienta. W celu odstąpienia od umowy należy wypełnić Oświadczenie o odstąpieniu od umowy (dostępne na stronie internetowej www.smeg-store.pl) i wysłać przy pomocy tradycyjnej poczty lub poczty elektronicznej. Po otrzymaniu pisma pracownik Smeg Polska skontaktuje się z Klientem i ustali dogodny termin odebrania Sprzętów od Klienta. Odbiór sprzętów od klienta powinien nastąpić nie później niż 14 dnia od daty wysłania Oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
2. Zwrot sprzętów nastąpi tylko i wyłącznie za pośrednictwem firmy transportowej, z którą współpracuje Smeg Polska. Nie ma możliwości zwrotu towarów w innej formie.
3. Smeg Polska zastrzega sobie prawo do nieprzyjęcia Towaru, w wypadku, gdy Klient wyśle go bez wcześniejszego ustalenia danego faktu z pracownikiem Smeg Polska.
4. Zwrot kwoty uiszczonej z tytułu realizacji Usługi zostanie zwrócony Klientowi w terminie 14 dni od daty odebrania przez firmę transportową zwracanego sprzętu.
5. W sytuacji rezygnacji przez Klienta z zakupionej Usługi przed rozpoczęciem jej realizacji przez Smeg Polska, Klient zobowiązany jest poinformować telefonicznie i za pośrednictwem wiadomości e-mail pracownika Smeg Polska. Zwrot kosztów zakupionej Usługi nastąpi w terminie 14 dni od daty zgłoszenia rezygnacji.

§ 7

POZOSTAŁE POSTANOWIENIA

1. Administratorem danych osobowych zebranych podczas świadczenia Usług jest Smeg Polska sp. z o.o. Dane osobowe przetwarzane będą zgodnie z Ustawą z dn 29 sierpnia 1997 r. O ochronie danych osobowych (tekst jedn. Dz. U. z 2002, Nr 101, poz. 926 z późn. zm.). Klienci mają prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz kontroli ich przetwarzania stosownie do postanowień powołanej Ustawy. Podane dane będą przetwarzane wyłącznie w celu realizacji Usługi. Podanie danych osobowych w celu realizacji Usługi jest dobrowolne, choć niezbędne dla jej prawidłowej realizacji. Na zasadach określonych w art. 31 powyższej ustawy administrator danych osobowych



logistyka



(Smeg Polska) może powierzyć innemu podmiotowi przetwarzanie danych osobowych w celach i zakresie wynikającym z Postanowień Regulaminu. Dane nie będą udostępniane odbiorcom w rozumieniu art. 7 pkt 6 ww. ustawy.

2. Każdy Klient ma prawo upoważnić osobę trzecią do udziału w procesach realizacji Usługi. Upoważnienie takie powinno zachować formę pisemną.
3. Niniejszy Regulamin dostępny jest w punkcie showroom Smeg Polska oraz na stronie internetowej Smeg Store www.smeg-store.pl
4. Smeg Polska jest uprawniona do zmiany treści niniejszego Regulaminu. Zmiany Regulaminu zostaną udostępnione na stronie internetowej www.smeg-store.pl oraz w showroom Smeg. Zmiana warunków Regulaminu pozostanie bez wpływu na prawa Klienta nabyte przez Klienta przed wejściem w życie zmian Regulaminu.
5. Regulamin obowiązuje od 01.03.2015



Załącznik 1A.

Instrukcja pakowania produktów zakupionych w dziale outletowym. Towary te powinny:

- a) być zamknięte i zabezpieczone skutecznie środkiem takim jak: taśma samoprzylepna, folia bąbelkowa, taśma typu stretch, opaski plastikowe;
- b) być szczelnie zabezpieczone- uniemożliwia dostęp do zawartości bez pozostawienia widocznych śladów;
- c) być opisane, gdy wymagają tego właściwości lub zawartość przesyłki, poprzez oznakowanie, np. „góra/dół”, „nie przewracać”;
- d) do opakowania przesyłki nie wolno stosować zabezpieczeń mogących uszkodzić tę lub inne przewożone paczki;
- e) wewnątrz opakowania powinno zostać uzupełnione wypełniaczem (papier, styropian, folia bąbelkowa) uniemożliwiającym przemieszczanie się przewożonego produktu wewnątrz opakowania.
- f) Produkt powinien zostać zapakowany w taki sposób aby przetrwał transport do magazynu w stanie nienaruszonym.